



**Notre raison d'être, c'est VOUS !**

L'organisme TARSO  
offre des services aux usagers  
sur le territoire des municipalités  
suivantes :

Candiac  
Delson  
La Prairie  
St-Constant  
St-Mathieu  
St-Philippe  
Ste-Catherine



**Entrée en vigueur : 1<sup>er</sup> décembre 2007**



*Plaintes  
Requêtes  
Commentaires*

*Politique de gestion*

## Coordonnateur à la qualité des services

Pour toute question concernant le traitement des plaintes ou requêtes, n'hésitez pas à communiquer avec un préposé au service à la clientèle :

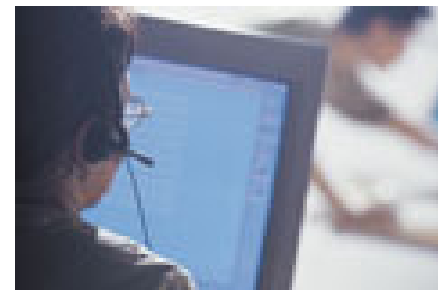


**Service à la clientèle de  
Société Gestrans Inc.**

**Téléphone : (450) 444-2555**

**Télécopieur : (450) 444-2662**

**Courriel : [tarso@gestrans.ca](mailto:tarso@gestrans.ca)**



## Modalité d'application

### Examen de la plainte ou requête

Certains éléments peuvent aider à déterminer si le traitement de la plainte est recevable ou non. Voici un exemple de demande non fondée: celle qui a trait à un recours prévu par une loi, un règlement ou une directive.

Il en sera de même lorsqu'un recours est engagé ou lorsque certaines dispositions législatives ont pour effet d'exempter l'organisme ou la municipalité de toute responsabilité à l'égard d'un dommage.

La recevabilité d'une plainte ou requête sera considérée dans l'examen, s'il y a entre autres, absence de compétence de l'organisme de transport adapté ou des municipalités participantes, des délais trop longs depuis la date de l'évènement, du caractère peu réfléchi ou honteux de la plainte.

### **Reddition de gestion et bilan annuel**

Le service à la clientèle, responsable du traitement des plaintes de l'organisme de transport adapté, devra produire un rapport mensuel au conseil d'administration concernant la gestion des plaintes et requêtes. À la fin de l'exercice financier de l'organisme de transport adapté TARSO, un bilan annuel concernant la gestion des plaintes et requêtes sera déposé au conseil d'administration, ainsi qu'à chacune des municipalités participantes.

## Préambule

**D**ans le contexte des activités découlant d'un service public de transport et de transport de personnes handicapées ou à mobilité réduite, la gestion des plaintes s'inscrit dans un processus d'amélioration continue et confirme la volonté d'assurer un traitement juste et équitable de sa clientèle, tel qu'il a été exprimé par les orientations du conseil d'administration de TARSO.

La gestion des plaintes est un élément important visant l'amélioration continue de la qualité des services. Les attentes formulées par la clientèle et les engagements des municipalités envers les citoyens sont tous des éléments qui fixent les normes de qualité des services auxquels les citoyens sont en droit de s'attendre.

Le traitement des plaintes doit être appuyé par une politique municipale visant à encadrer la gestion des plaintes adressées au service de transport adapté TARSO et à partager les responsabilités entre tous les intervenants.

## Mot du conseil d'administration

Considérant l'utilisateur comme étant le centre de nos préoccupations, l'organisme de transport adapté TARSO accepte de façon positive toute critique ou plainte lui permettant d'analyser et de rétroagir sur ses façons de faire, et ce, dans un seul et unique but : «Toujours faire mieux pour offrir des services de QUALITÉ à sa clientèle», évidemment en tenant compte de ses capacités. Nous reconnaissons à tous nos usagers et autres (accompagnateurs, tuteurs, etc.) :

- Le droit d'exprimer ouvertement leur insatisfaction en regard des services qu'ils ont reçus ou auraient dû recevoir, et ce, sans crainte de représailles de quiconque;
- Le droit d'obtenir, dans les meilleurs délais, les correctifs appropriés, ou à défaut une réponse adéquate à la lumière de leurs droits.

La politique traduit dans ses modalités d'application les champs de responsabilité garantissant à tous les usagers un suivi diligent et impartial de leur plainte.

La politique vise à assurer la protection des renseignements personnels en limitant l'accès des renseignements aux personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent les recevoir.

- Le Conseil d'administration approuve la présente politique de gestion.

## Modalité d'application

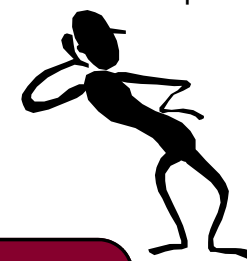
### Temps de réponse

Tel que décidé par le conseil d'administration de l'organisme de transport adapté et entériné par les municipalités participantes, l'utilisateur ou son représentant qui formulera une plainte ou requête recevra une réponse du service à la clientèle de l'organisme mandaté. Cependant, s'il est nécessaire de rappeler l'utilisateur ou son représentant pour le rassurer et lui indiquer le déroulement des événements, celui-ci sera rappelé dans les 24 heures suivant la plainte ou la requête.

Si la plainte ou requête est verbale, le personnel mandaté, a cinq (5) jours ouvrables pour examiner les faits, prendre des mesures correctives, s'il y a lieu, et informer l'utilisateur du déroulement des événements.

Pour une plainte ou requête écrite, le personnel mandaté a un délai de dix (10) jours ouvrables pour procéder de la même façon que pour celle verbale.

Dans l'impossibilité de donner suite dans le délai prévu, un accusé de réception sera délivré indiquant le nom d'une personne-ressource, le déroulement et le délai de réponse prévu.

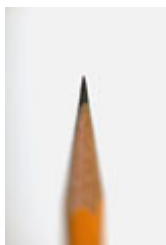


## Comment procéder pour une plainte ou requête

Pour déposer une plainte ou une requête, vous devez vous adresser par écrit; un formulaire est mis à votre disposition à cette fin (voir adresse ci-dessous), ou verbalement au service à la clientèle (450) 444-2555. Si vous avez besoin d'aide, cette personne devra vous assister ou s'assurer que l'on vous prête assistance pour la formulation de votre plainte.

Le personnel de l'unité administrative, à l'origine de l'insatisfaction, a un maximum de dix (10) jours pour vous informer de l'évolution et développements du traitement de votre plainte ou requête ou pour vous informer des conclusions, le cas échéant.

Cependant, si vous êtes en désaccord avec les conclusions qui vous ont été transmises ou si après les dix (10) jours prévus vous êtes toujours sans nouvelles de cette personne, vous disposez d'un deuxième recours qui est de déposer votre plainte directement à la personne responsable de la politique de gestion des plaintes au conseil d'administration de TARSO :



Politique de gestion des plaintes,  
TARSO INC.,  
675, chemin Saint-Jean, bureau 107  
La Prairie (Québec) J5R 2L2  
(450) 444-2555  
**Courriel : [tarso@gestrans.ca](mailto:tarso@gestrans.ca)**

## Traitement de la plainte ou de la requête

### Réception de la plainte ou requête

Réponse : 24 heures

S'il est nécessaire de rappeler l'utilisateur ou son représentant pour le rassurer et lui indiquer le déroulement des événements.

### Analyse de la plainte ou requête

### Décision ou recommandation

Le processus est différent s'il faut en référer au conseil d'administration. Le requérant sera informé du délai possible raisonnable, par téléphone, après analyse.

### Réponse au plaignant ou requérant

Réponse verbale : 5 jours ouvrables

Réponse écrite : 10 jours ouvrables

## Définitions

### ■ **Plainte**

Insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par l'utilisateur ou son représentant légal sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, qu'il reçoit ou qu'il requiert auprès du service de transport adapté (OTA) TARSO.

### ■ **Requête**

Expression d'une demande formulée verbalement ou par écrit par un usager qui fait appel à son service de transport adapté auquel il est inscrit ou à l'intervention d'une personne désignée à cette fin.

### ■ **Commentaire**

Remarque ou opinion acheminée au service à la clientèle qui vise l'amélioration du produit ou du service offert par l'organisme de transport adapté TARSO.

Le terme «usager» signifie toute personne admise au service de transport adapté suivant la politique d'admissibilité.

L'expression «personne désignée» signifie le personnel du Bureau des renseignements et plaintes ou requêtes, les gestionnaires ou les personnes mandatées par les gestionnaires.

Les principaux motifs de plaintes ou requêtes sont par exemple : l'accès aux services, la qualité des services, les retards, les chauffeurs, la salubrité du véhicule, etc.

## Rôles et responsabilités (suite)

### Le personnel :

- Il collabore au processus de traitement; il informe les usagers des recours auxquels ils ont droit, dont celui au Bureau des renseignements, plaintes ou requêtes.

### Le Bureau des renseignements, plaintes ou requêtes :

- Il coordonne l'application de la présente politique.
- Il traite les plaintes ou requêtes qui lui sont acheminées.
- Il produit les rapports nécessaires à l'application de la présente politique, à la reddition de comptes et au rapport mensuel et annuel de gestion de plaintes ou requêtes au conseil d'administration.
- Il informe le conseil d'administration au sujet de toute situation de plaintes potentiellement problématiques.
- Il soumet des avis et prépare des recommandations en vue d'améliorer les services, les mesures, les produits et les activités reliés au service TARSO.
- Il soutient toutes les unités (municipalités) dans la mise en place de la présente politique, au besoin.
- Il révisé la présente politique en collaboration avec les unités administratives intéressées, au besoin.

## Rôles et responsabilités

### Les gestionnaires

- Ils sont responsables de la diffusion et de l'application de la présente politique dans les services de transport et autres placés sous leurs responsabilités.
- Ils s'assurent que les usagers servis connaissent le processus de traitement des plaintes ou requêtes, dont le recours au Bureau des renseignements, plaintes et requêtes.
- Ils sont responsables du traitement ou de faire traiter les plaintes ou requêtes qui leur sont transmises ou qu'ils reçoivent d'un plaignant ou requérant et ils s'assurent de l'application des procédures de traitement des plaintes ou requêtes.
- Ils désignent des mandataires responsables du traitement et de la compilation des plaintes ou requêtes, s'il y a lieu.
- Ils traitent l'information de gestion concernant les plaintes ou requêtes adressées à leur unité administrative ou celles concernant les unités administratives placées sous leurs responsabilités (sous-traitants).

## Champ d'application

La politique de gestion couvre les plaintes ou requêtes touchant le service de transport par minibus, taxi ou taxi adapté, ainsi que les mesures, les produits et les activités TARSO.

Elle s'adresse à l'ensemble du personnel TARSO et sous-traitants, ainsi qu'à celui qui offre des services aux usagers au nom de TARSO sur le territoire des municipalités, tel que convenu lors de l'entente municipale de services du transport adapté.



## Principe directeur

L'unité administrative, à l'origine de l'insatisfaction, a la responsabilité de traiter la plainte ou la requête. Si l'insatisfaction persiste, le personnel de l'unité administrative visée a alors l'obligation d'informer l'utilisateur des recours qu'il peut exercer.

## Facteurs de succès

L'engagement du conseil d'administration, de même que la sensibilisation, la mobilisation et l'adhésion de l'ensemble du personnel de TARSO sont essentiels à la mise en place de la politique.

La gestion des plaintes ou requêtes relève d'abord des gestionnaires de TARSO. Ces derniers sont responsables des décisions prises.

Un processus efficace de gestion des plaintes ou requêtes doit favoriser la facilité d'accès, la simplicité des procédures et la célérité dans le traitement tout en respectant les règles de la confidentialité. De plus, le traitement des plaintes ou requêtes doit s'effectuer dans un climat d'accueil, d'écoute, de rigueur et de transparence.



## Renseignements personnels

En conformité avec la « *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* », si l'organisme de gestion de plaintes et requêtes vous demande un renseignement personnel, il devra s'assurer de la nécessité de recueillir ce renseignement au sens de la loi et vous informer :

- du nom et de l'adresse de l'organisme public au nom de qui la demande est faite;
- de l'usage auquel ce renseignement est destiné;
- des catégories de personnes qui auront accès à ce renseignement;
- du caractère obligatoire ou facultatif de la demande;
- des conséquences pour la personne concernée ou, selon le cas, pour le tiers d'un refus de répondre à la demande;
- des droits d'accès et de rectification prévus par la loi.

Si vous choisissez de nous transmettre de l'information personnelle, en remplissant un formulaire de plaintes ou requêtes, nous n'utiliserons que l'information nécessaire nous permettant de répondre à votre demande et d'y donner suite.

L'information personnelle transmise ne sera pas communiquée à un autre organisme gouvernemental, public ou privé.